

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP)
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI**

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

IVAN MOCHAMMAD FADILLAH

NIM. 135030401111010



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2017**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat)

Disusun oleh : Ivan Mochammad Fadillah

NIM : 135030401111010

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Administrasi Perpajakan

Malang, Oktober 2017

Komisi Pembimbing
Ketua



Latifah Hanum, SE, MSA, Ak
NIP. 2014058406172000

Tanda Pengesahan Skripsi

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 29 November 2017
Jam : 11.00 – 12.00
Skripsi atas nama : Ivan Mochammad Fadillah
Judul : Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal
Pajak (SIDJP) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja
Pegawai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Bekasi Barat)
dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,



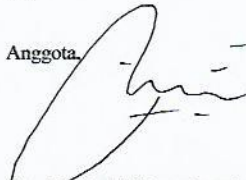
Latifah Hanum, SE, MSA, Ak
NIP. 2014058406172000

Anggota,



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 197705022002121003

Anggota,



Kartika Putri Kumalasari, SE, MSA, Ak
NIP. 198711232015042002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan secara jelas terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan an gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diprose sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003, Pasal 25 ayat (2) dan Pasal 70).

Malang, Oktober 2017



Ivan Mochammad Fadillah

RINGKASAN

Ivan Mochammad Fadillah, 2017, **Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai** (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat), Latifah Hanum, SE, MSA, Ak, 164 Halaman

Tahun ke tahun Direktorat Jendral Pajak (DJP) terbilang sering melakukan reformasi perpajakan. Reformasi Perpajakan yang dilakukan salah satunya adalah dengan perbaikan sistem informasi dalam administrasi perpajakan dengan menggunakan sistem teknologi informasi. Sistem teknologi informasi yang terdapat di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Sistem teknologi informasi mengalami perkembangan dikarenakan adanya reformasi perpajakan melalui sistem administrasi perpajakan (SAP). Sistem administrasi perpajakan dapat diterapkan melalui kemajuan teknologi terbaru sistem administrasi perpajakan yaitu melalui pengembangan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) untuk menggantikan aplikasi sebelumnya yang diharapkan mempermudah pekerjaan pegawai pajak sehingga memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat, serta bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat dalam menerapkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa data hasil wawancara dan data sekunder berupa data pegawai di Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan usia dan pendidikan terakhir.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat telah sesuai dengan teori EUCS dimana telah mencakup 5 komponen sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Bekasi Barat. Namun, di lapangan masih terdapat kendala dalam hal kecepatan akses yang terkadang *offline* dan mengalami penurunan dikarenakan terhubung dengan satu server pusat yang sama sehingga perlu adanya upaya perbaikan terhadap penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat

Kata Kunci : Analisis, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP, Kinerja, Penerapan SIDJP.

SUMMARY

Ivan Mochammad Fadillah, 2017, the analysis of the application of the tax Directorate General Information System (SIDJP) in an effort to improve the performance of Employees (Study on Tax Service Office Pratama Bekasi Barat), Latifah Hanum, SE, MSA, Ak, 164 Page

Year after year the Directorate General of taxes (DJP) is often doing tax reform. Perpajakan reform is done with improvements in the administration of taxation information system using information technology systems. Information technology system in the Directorate General of taxes (DJP) is the tax Directorate General information systems (SIDJP). Information technology system is experiencing the development of due tax reform through tax administrasi system (SAP). Administrative system of taxation can be applied through the latest technological advances the administration system of taxation that is through the development of the application of the tax Directorate General information systems (SIDJP) to replace the previous application expected to facilitate the work of the officials of the tax so that it gives a positive impact on performance of tax officers.

This research aims to know the as well as the analyzing the application of the tax Directorate General Information Systems (SIDJP) in Tax Services Office Pratama Bekasi Barat. Next Goals is to find out and analyze the performance of employees in the Tax Services Office Pratama Bekasi Bara in applying the tax Directorate General information systems (SIDJP).

The type of research used in this study using this type of qualitative research with the deskript approach i f. the source data used the primary data in the form of data that is the result of the interviews of several employees in the Tax Services Office Pratama Bekasi Barat was directly responsible for the implementation of the SIDJP along with the performance of the employees. In addition, secondary data as supporting data in the form of employee data in Tax Services Office Pratama Bekasi Barat based on age and education the last as well as other data that supports the . Data analysis methods used by researchers is an interactive model of the Miles and Huberman.

The results of this research show that the application of SIDJP in the KPP Pratama Bekasi West were in accordance with the theory of EUCS which include 5 components so that it can improve the performance of the employees of the KPP Pratama Bekasi West. However, in the field there are still constraints in terms of access speed that is sometimes offline and decline due to connect with one of the same central server so the need for reparation against the application of SIDJP in the Tax Services Office Pratama Bekasi Barat

Keywords : Analysis, The Tax Directorate General Information Systems, Performance, SIDJP, Application Of SIDJP

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, **“Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh sebagai syarat menyelesaikan program Sarjana (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan (S.Pn) di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan maupun dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. selaku Ketua Program studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Ibu Latifah Hanum, SE, MSA, Ak selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, arahan, bimbingan, ilmu, dan dukungan dalam terlaksananya skripsi ini hingga selesai;
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada seluruh mahasiswa Perpajakan termasuk Peneliti;

6. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat khususnya bapak Johan Elvian selaku Kepala Seksi Penagihan, Ibu Amelia Fazarianti selaku Kepala Seksi Pelayanan, serta Bapak Tulus Suparto selaku Kepala Seksi PDI di KPP Pratama Bekasi Barat yang membantu dan memberikan ilmu dan arahan dalam pengerjaan skripsi ini;
7. Orangtua maupun keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material, motivasi, serta doa dan perhatian yang tak pernah berhenti diberikan demi kesuksesan peneliti;
8. Fahriza Maulida yang selalu memberi dukungan, arahan, semangat, motivasi, serta kesabaran yang diberikan kepada peneliti;
9. Deny, Videa, Amel, Vega, Randeka, Reza, Fajrin, Olan, Bobby, Julio, Henokh, Janis yang telah setia untuk susah, sedih, senang, bahagia, menangis. Terimakasih atas kesabaran dan kalian telah menjadi keluarga kedua selama di perantauan;

Demi kesmpurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberikan sumbangsih kepada dunia pendidikan dan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Oktober 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
Tanda Pengesahan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN.....	Error! Bookmark not defined.
SUMMARY	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Reformasi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Konsep Dasar Sistem	Error! Bookmark not defined.
3. Konsep Dasar Informasi.....	Error! Bookmark not defined.
4. Konsep Dasar Sistem Informasi.....	Error! Bookmark not defined.
5. Teknologi Informasi.....	Error! Bookmark not defined.
6. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).....	Error! Bookmark not defined.
7. Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Empiris.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia	4
Tabel 2.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir	5
Tabel 3.	Persamaan dan Perbedaan.....	32
Tabel 4.	Daftar Data Narasumber	40
Tabel 5.	Penempatan SIDJP dan Jumlah Komputer	60
Tabel 6.	Kualitas SIDJP dengan SIPMOD	64
Tabel 7.	Komponen Kualitas Sistem Informasi	68
Tabel 8.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
	Tabel 9. Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia.....	81
	Tabel 10. Komponen Kinerja Pegawai	85

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 1. Model-Model Kualitas Informasi.....	17
	Gambar 2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	29
	Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	34
	Gambar 4. Analisis Data Kualitatif.....	46
	Gambar 5. Struktur Organisasi KPP Pratama Bekasi Barat	52
	Gambar 6. Proses Kerja SIDJP Bagian TPT.....	70
	Gambar 7. Proses Kerja SIDJP Bagian Pemeriksaan	71
	Gambar 8. Proses Permohonan Wajib Pajak Bagian Waskon.....	72
	Gambar 9. Proses Pengawasan Wajib Pajak Bagian Waskon.....	73
	Gambar 10. Proses Input Data dan Mencetak Permohonan Wajib Pajak Bagian Waskon	75
	Gambar 11. Pencetakan SKPKPP dan SPMKP Bagian Pelayanan	76
	Gambar 12. Pencetakan Pemindehbukuan Bagian Pelayanan.....	76
	Gambar 13. Proses Kerja SIDJP di Bagian Penagihan	77
	Gambar 14. Proses Penambahan atau Penghapusan Wajib Pajak AR yang Bersangkutan di Bagian PDI.....	78
	Gambar 15. Proses Perekaman SPT Masa dan Tahunan di Bagian PDI	79